様式第２号

教総第　　９７号
平成２０年６月６日

見附市指定管理者選定等委員会委員長　様

見附市教育委員会

指定管理者評価依頼書

見附市の公の施設に係る指定管理者の評価を行うに当たり、次のとおり審査を依頼します。

施設名称		見附市図書館
施設所在地		見附市学校町１－３－４３
指定期間		平成１９年４月１日　～　平成２２年３月３１日
評価対象年度		平成１９年度
施設所管課		見附市教育委員会教育総務課総務企画係　内線４１０
指定管理者	法人・団体名	見附地域情報研究会
	代表者名	塩　原　知　子
	所在地	見附市学校町１－１３－２１
添付書類 評価シート 申請団体からの事業報告書 モニタリングレポート		

（添付書類）

１評価シート

２申請団体からの事業報告書

３モニタリングレポート

４その他評価に必要と認める書類

見附市 指定管理施設 管理運営評価シート

施設概要	名　称	見附市図書館
	所在地	見附市学校町１－３－４３
	設置目的	図書館法、見附市図書館設置条例及び同規則による
指定管理者	名　称	見附地域情報研究会
	所在地	見附市学校町１－１３－２１
指定期間		平成１９年４月１日　～　平成２２年３月３１日
評価対象期間		平成１９年４月１日　～　平成２０年３月３１日
所管部署		見附市教育委員会　教育総務課　電話(0258)62-1700　内線410

項目	目標（計画）	実績	要因・原因分析
Ⅰ．総則	□市民の役に立つ図書館	□貸し出し冊数、利用者人数ともに１８年度を上回った（別紙集計表）	□日常の生活に関する事柄（健康、アウトドア、働くなど）をテーマにしたコーナーや、公民館等で実施される講座等に関する図書を集めた特設コーナーを設置した。
Ⅱ．運営及びサービスの質の向上	□いつでも、だれでも、ひとりでも気軽に利用できる図書館運営	□利用者の88%が満足、やや満足と回答（利用者アンケート）	□毎朝の朝礼、月１回の会議、連絡帳により職員間の情報共有を図り、利用者へのサービスに努めた。
Ⅲ．危機管理体制についての取り組み	□利用者の安全確保と非常時の適切な対応	□非常時の対応マニュアル及び連絡網の作成 □避難・誘導訓練実施	
Ⅳ．地域及び地域住民との連携	□市民との協働による運営 □地域情報の収集と発信	□読み聞かせボランティアグループの発足 □ボランティアによる映画鑑賞会の実施 □経営委員会の設置 □小・中学生のボランティアの積極的な受け入れ □第二小学校と連携した「里山文庫」の開設 □小栗山不動院獅子舞展示 □小丹生神社神楽展示	□読み聞かせ講座の実施と講座終了後の支援 □地域の様々な情報を集め、図書館との連携が可能な活動に対し積極的に働きかけた。
Ⅴ．収支状況	□経常経費の節減	□高熱水費 １８年度比▲318千円 □清掃及び各設備保守点検費　１８年度比▲834千円	□職員の節減意識の徹底

指定管理者の評価理由
19年度は、市民との協働による図書館運営と経費節減を重点的な取り組みとして実施した。事業内容は当初の計画から変更されたものもあるが、弾力的に対応したことによるものである。 図書館の基本的な役割りである図書・資料の利用において、貸し出し冊数が前年を上回ることができたことは、テーマを設定した特設コーナーの設置や保育園、幼稚園、小学校など、地域との連携に積極的に取り組んだ成果である。また、経費節減については、契約内容の見直しや職員の節減意識等により2,000千円以上の節減ができた。

※1 このシートは指定管理者が記入してください。
※2 事業計画書を添付してください。

見附市図書館施設評価総括

項　目	所管課　評価意見	評価委員会　評価意見
Ⅰ．総則	平成１９年度来館者数、貸出冊数、貸出人数は、ともに直営時の平成１８年度と比較し、2.4ポイント高（157,751人）6.6ポイント高（231,328冊）5.4ポイント高（53,206人）と上回る結果を得ている。これは、指定管理者制度導入以後、施設開館時間の繰り上げによる結果と推察される。他方、視聴覚資料の閲覧数が、17.8ポイント低（4,858件）い点が見受けられるが、今後更なるニーズに即したソフト整備に期待するところである。これらのことから、概ね市民にとって利用しやすい施設運営を担っているものと判断する。	
Ⅱ．運営及びサービスの質の向上	直営時に行なわれていた各種行事、広報紙の発行は全て引継がれているうえに、新規事業として「読み聞かせボランティア講座」「マテニティブックスタート」「レファレンス窓口の開設」等を実施し、利用者からの好評を得ているものと判断する。また、回収した412人の利用者アンケート結果では「満足」「やや満足」との回答が88%を占めたことからも、管理運営に係る目標や計画を上回る成果があったものと認められる。	
Ⅲ．危機管理体制についての取り組み	危機管理体制においては、非常時の対応マニュアル及び連絡網の作成をはじめ、消防訓練を実施する等、公共施設の役割を認識するとともに、万全の体制整備に努めているものと認められる。	
Ⅳ．地域及び地域住民との連携	施設運営においては、地域・市民と共に歩む施設づくりを目指し、新たな活動分野でボランティアとの協働を開始したほか、学校図書館との連携及び市民団体とのコラボレーション企画の実施等、図書館との連携可能な活動に対し積極的に働きかけを行った成果を見ることができる。	
Ⅴ．収支状況	経費節減の効果については、平成１８年度決算と比較し、一般経費では1,031,665円、管理費においては1,152,767円の計2,184,432円の経費節減を果たし、節減額をＡＶ資料の充実に向ける等、市民ニーズに即した効果的な予算執行に努め、ランニングコストの削減を図りつつ、積極的・長期ビジョンにたった施設運営の良好な維持に努めていると判断する。	

施設所管課の講評
年間利用者数は前年度実績の2.4%増、年間貸出者数が5.4%増、年間貸出冊数は6.6%増と、いずれも順調な伸びを示しており、公立図書館の果たす第一義的目的の達成につき評価できる内容である。また、指定管理者が行った利用者満足度調査（アンケート）では、職員の対応及び利用者サービスについて「満足」「やや満足」を含め、それぞれが88%を超えており、指定管理者制度への移行による市民サービスの低下は特段認められないと判断する。これらのことから、総合的に勘案して、図書館における指定管理者としての責務は十分に果たされているものと思われる。

評価委員会の講評

※できる限り客観的なデータを交えながら、評価の理由を明確に記入してください。

指定管理者評価シート

【評価者：指定管理者・所管課・評価委員会】

施設名：見附市図書館

評価対象期間： 平成19年4月1日～平成20年3月31日

評価項目		配点	評価レベル	得点	配点	評価レベル	得点	配点	評価レベル	得点
I. 総則		指定管理者			所管課			評価委員会		
1.施設目的の達成度	計画に則して施設の管理運営等が適切に行われたか。また施設目的に沿った成果を得られているか。	20	5	20	20	4	16			
2.情報提供の実施	当該施設について、広報誌やＰＲ誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。									
3.利用実績及び施設の稼働率	施設の利用者の増加や利便性を高めるための取り組みがなされ、その効果があったか。									
4.建物・設備等の維持管理	建物・設備の保守点検や清掃が適切行われ、利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。									
II. 運営及びサービスの質の向上		指定管理者			所管課			評価委員会		
1.平等利用	利用者が平等に利用できるように配慮されているか。	20	5	20	20	4	16			
2.職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。									
3.サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか。									
4.職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。									
5.利用者アンケート調査の実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。									
6.自主事業の適切な実施	事業計画に沿って、利用者のニーズに合った事業を実施しているか。									
III. 危機管理体制についての取組み		指定管理者			所管課			評価委員会		
1.個人情報の保護	個人情報を保護するための対策が整っているか。	20	5	20	20	3	12			
2.事故防止対策への取組	日常の事故防止などの安全対策や、事故発生時の危機管理体制が整っているか。									
3.災害発生時の対策体制の構築	防犯、防災対策や非常災害発生時の体制が整っているか。									
4.利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。									
IV. 企業や市民団体等との協働や連携		指定管理者			所管課			評価委員会		
1.市民団体等との協働・連携の取組み	市民団体等との連携や協働による事業展開が図られたか。	20	5	20	20	4	16			
2.企業等との協働・連携の取組み	民間企業等との共催などによる事業展開が図られたか。									
3.ボランティア等の活用	ボランティア等を活用し、市民との協働による事業展開が図られたか。									
V. 指定管理料の施行状況		指定管理者			所管課			評価委員会		
1.指定管理料の執行状況	指定管理料は適正に執行されているか。	20	5	20	20	4	16			
2.収支決算状況	収入-支出がプラスになっているか。									
3.利用料金収入実績	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。									
4.経費節減状況	経費節減のための取り組みがなされ,その効果があったか。									
総合評価		100	5	100	100	3.8	76			

※1 [5：提案を上回った／4：提案をやや上回った／3：提案どおり／2：提案をやや下回った／1：提案を下回った]

※2 小数点以下1位までの平均点を総合評価結果とする。

（網掛け）の項目は施設の性格から評価項目除外することとした。

平成19年度図書館指定管理者　管理運営事業報告書

所管課：　教育委員会教育総務課総務企画係

1　施設の管理概要

施設名称	見附市図書館
所在地	見附市学校町１-３-４３
施設概要	図書館法第10条の規定に基づき、昭和62年9月に延べ床面積2,227.11 ㎡(673.70 坪)、鉄筋コンクリート２階建ての公の施設である。見附市では、市民と行政の協働による「まちづくり」を進める一環として、民間の能力を活用し施設の活性化を図る方策として、指定管理者を広く公募し、当該施設にあっては、平成１９年４月１日から「見附地域情報研究会」を指定管理者に選定し、図書館の管理運営業務を移行した。
指定管理者名	見附地域情報研究会
指定期間	平成１９年４月１日～平成２２年３月３１日
指定管理料	51,140,000

2　管理業務実施状況

①施設維持管理業務実績

作業項目		実施日	実施体制	内　容
清掃	（日常）	毎週（月･水・金）	週３日	
	（定期）	毎月第３・５月曜	月２回	他カーペット、窓ガラス清掃を実施
エレベータ保守点検	例月	毎月上旬	月１回	
	法定検査	H.19.5.22	年１回	
サーバ端末機等定期点検	点検		年２回	
高圧受電設備定期点検	例月	毎月上旬	月１回	
自動ドア点検	例月		年２回	
電気工作物保安管理	月次点検	毎月第１週	月１回	
	年次点検	H.19.7.28	年１回	
空調設備保守点検		H.19.5.7	年１回	
消雪設備保守点検	点検調整	H.19.11.26	年１回	
消防設備保守点検	機器点検	H.19.8.6	年１回	
	総合点検	H.20.2.18	年１回	

【点検・調査結果及び評価】
・上記保守点検業務は主たるもののみを列記してあり、これについては定期的な保守点検により、施設の管理運営がスムーズに行えたものと思われる。なお、詳細事項は平成19年度業務点検記録を参照のこと。

②運営事業実績
〔主な事業・イベント〕

事業・イベント名	開催日時	募集延人数	参加延人数	内　容
乳幼児読み聞かせ	随時	０・１・２歳児	57人	乳幼児が絵本の楽しさを体験する機会を提供するとともに、保護者の絵本への関心・興味を高め、図書館の利用促進を図る。
ブックスタート	５～３月	妊婦・４か月児親子	621人	子育て支援の一環として、親のやさしい、やわらかな声で絵本を読んであげることが、あたたかい、ゆったりとした親子関係を築く大切な時間であることを周知する。
こどものえほん１００（乳幼児向け）	年度内	保育士・幼稚園教諭	1,215人	本の選定のひとつの指標として市民から活用してもらい、読書の普及啓発を推進する。
おはなしのじかん	毎週木曜日	各15人	620人	子どもたちに絵本の楽しさや大勢で一緒に聞く楽しさを体験してもらう。
保育園読み聞かせ	年間	希望する園	2,044人	絵本の楽しさや大勢で一緒に聞く楽しさを体験してもらう。
おはなし会	８・11・12・３月	幼児・児童及び保護者	116人	子どもや大人が、物語を耳で聞く楽しさを体験する場とするとともに、大勢でいっしょに聞く楽しさも体験してもらう。
読み聞かせ会	７・３月	幼児・児童及び保護者	67人	夏休みを利用して絵本の楽しさを体感してもらう。
ブックトーク	随時	小学校児童	1,188人	小学校児童に対し本の読み聞かせや図書の紹介を行い、本に対する興味を促すとともに読書の楽しさを知ってもらう機会とする。
レッツゴー図書館	12月	第二・上北・田井小	30人	市のマイクロバスを利用して、第二小学校・上北谷小学校・田井小学校の児童を図書館に招待する。
図書館の集い	５月	小学校新１年生	16人	小学校新一年生を対象に、図書館の利用の仕方の説明や施設を案内する。
手作りランド	８・12・３月	各28人	99人	図書を利用した教室を開催し、子どもたちに手作りの楽しさを知ってもらうとともに、絵本・物語以外の分野の図書にも興味を持ってもらう機会とする。

子ども映写会	４・８月	幼児・児童及び保護者	172人	映写会への参加をきっかけに、図書館に親しんでもらう。
さくらＭＡＰの作成	３・４月	寄せられた情報33件 寄せられた写真71枚	104件	市内の桜の開花状況を市民から情報提供してもらい、隠れた桜の名所・名木など、市内の桜ＭＡＰを作成する。
書庫開放	11月		75人	普段、市民が利用できない書庫を開放し、古い図書を自由に閲覧・貸し出しする。
雑誌リサイクル	10月	146人来場626冊をリサイクル	626冊	保存期間の過ぎた雑誌を希望する市民に無料で配布する。
映画鑑賞会	毎月第４日曜日	上映回数１２回に880人が参加	880人	映画館のない見附市民に映画を鑑賞する機会を設ける。
インターネット入門講座	12月（３回）		75人	インターネットが調べ物に役に立つことを知ってもらう。
読み聞かせボランティア養成講座	6・7・8月	４回	46人	読み聞かせに関する知識と技術を身につけた、地域の読み聞かせボランティアを養成する。
拓本展	6月	２回	163人	文学碑などを通して郷土文化への理解と関心を深める。
市民ぎゃらりー	２か月に１回		45点	制作作品発表の場所を提供する。
利用者ポストの設置	年間		８件	利用者の意見を聞くポストを設置し、利用者の意見を広く求め、参考・改善点など積極的に運営に取り入れる。
経営委員会	年４回	年４回	31人	図書館の運営や事業について直接市民の声を聞き反映させる。
図書館だより発行	年４回	年４回	４回	図書に関する情報提供
計			8,245	

3　利用状況

H19	来館者数	貸出冊数				利用人数				視聴覚資料閲覧数	新　規登録者数	レファレンス件　数	学習室	インターネット
		個人	広域	団体	合計	個人	広域	団体	合計					
4月	12,243	16,725	395	872	17,992	4,085	85	40	4,210	430	89	3	180	331
5月	13,251	17,475	317	686	18,478	4,234	79	31	4,344	429	97	26	396	347
6月	14,067	17,833	358	1,308	19,499	4,277	87	70	4,434	540	98	48	389	342
7月	14,517	18,834	392	454	19,680	4,522	93	25	4,640	485	141	33	425	421
8月	16,620	19,868	462	891	21,221	4,925	107	36	5,068	634	162	43	669	578
9月	13,305	17,927	377	1,021	19,325	4,265	79	56	4,400	365	71	16	429	378
10月	13,853	17,292	464	1,083	18,839	4,150	92	60	4,302	375	76	15	446	417
11月	13,045	17,646	457	1,424	19,527	4,232	103	64	4,399	358	82	20	344	426
12月	11,365	17,576	451	800	18,827	4,124	101	39	4,264	332	66	17	267	453
1月	11,339	17,433	449	1,134	19,016	4,119	94	61	4,274	266	71	28	284	371
2月	10,414	16,547	451	1,066	18,064	3,832	99	72	4,003	208	62	13	287	400
3月	13,732	19,784	518	558	20,860	4,736	105	27	4,868	436	70	3	219	657
合計	157,751	214,940	5,091	11,297	231,328	51,501	1,124	581	53,206	4,858	1,085	265	4,335	5,121
対18年度比	3,747	10,967	675	2,604	14,246	2,305	202	241	2,748	−1,055	44	237	−28	696

H18	来館者数	貸出冊数				利用人数				視聴覚資料閲覧数	新　規登録者数	レファレンス件　数	学習室	インターネット
		個人	広域	団体	合計	個人	広域	団体	合計					
4月	11,942	16,903	462	543	17,908	3,945	77	17	4,039	453	105	0	191	404
5月	13,070	16,733	309	633	17,675	4,001	59	27	4,087	498	105	2	377	414
6月	13,084	16,579	349	928	17,856	4,043	73	40	4,156	522	89	5	289	342
7月	14,271	18,659	391	710	19,760	4,527	76	28	4,631	493	116	0	382	386
8月	17,858	19,457	440	706	20,603	4,902	95	22	5,019	899	112	6	716	707
9月	13,414	16,331	453	833	17,617	4,009	104	34	4,147	525	74	5	345	390
10月	12,520	16,120	308	631	17,059	3,996	73	44	4,113	392	83	4	364	323
11月	12,969	16,880	334	1,341	18,555	4,049	70	40	4,159	502	98	2	293	380
12月	11,255	16,425	292	739	17,456	3,864	65	18	3,947	435	73	1	362	285
1月	11,320	16,737	300	696	17,733	4,015	68	25	4,108	403	57	0	434	249
2月	10,047	15,699	342	691	16,732	3,636	77	33	3,746	318	56	1	376	236
3月	12,254	17,450	436	242	18,128	4,209	85	12	4,306	473	73	0	234	309
合計	154,004	203,973	4,416	8,693	217,082	49,196	922	340	50,458	5,913	1,041	28	4,363	4,425

４　使用料（利用料）収入状況

該当なし

【点検・調査結果及び評価】
※施設入場料や使用料が無料の施設は、記載不要。

５　利用者アンケート調査結果

（１）利用者アンケート結果概要

調査実施内容	調査期間	平成２０年１月２４日～平成２０年１月３０日											
	調査方法	館内出入り口に設置したアンケート用紙を配布し回収箱により、これを回収した											
	調査対象数	一般利用者（１８歳以上の来館者）											
	回答者数	412人											
属性情報	性別	男性		女性		計							
		人数	%	人数	%	人数	%						
		169	41.0	243	59.0	412	100.0						
	年齢	１０～２０代		３０～４０代		５０～６０代		７０歳以上		無回答		計	
		人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
		57	13.8	159	38.6	152	36.9	43	10.4	1	0.2	412	#####
	利用回数	月に数回		週１～２回		年数回		週３回以上		毎日		計	
		人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
		229	55.6	111	26.9	34	8.3	30	7.3	8	1.9	412	#####
	利用時間	３０分以内		１時間以内		２時間以内		２時間以上		無回答		計	
		人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
		178	43.2	156	37.9	46	11.2	30	7.3	2	0.5	412	#####
調査結果	開館日・開館時間	利用しやすい		どちらかと言えば利用しや		どちらかと言えば利用しに		利用しにくい		無回答		計	
		人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
		304	73.8	89	21.6	14	3.4	4	1.0	1	0.2	412	#####
	貸出冊数	１０冊で良い		無制限にして欲しい		無回答		計					
		人数	%	人数	%	人数	%	人数	%				
		385	93.4	21	5.1	6	1.5	412	#####				
	貸出期間	２週間で良い		もっと長くして欲しい		無回答		計					
		人数	%	人数	%	人数	%	人数	%				
		321	77.9	86	20.9	5	1.2	412	#####				
	館内の掲示・案内はわかりやすいですか	どちらかと言えばわかりや		わかりやすい		どちらかと言えばわかりず		わかりずらい		無回答		計	
		人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
		195	47.3	152	36.9	47	11.4	10	2.4	8	1.9	412	#####
	目的の図書資料をみつけられなかった時どうしますか	職員に聞く		代りを見つける		諦める		予約・リクエストする		無回答		計	
		人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
		243	59.0	89	21.6	40	9.7	34	8.3	6	1.5	412	#####
	職員に調べ物や図書の相談をした事がありますか	ある		ない		相談しずらい		相談できることを知らな		無回答		計	
		人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
		201	48.8	177	43.0	12	2.9	7	1.7	15	3.6	412	#####
	職員の対応はいかがですか	良い		どちらかと言えば良い		どちらかと言えば良くない		良くない		無回答		計	
		人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
		293	71.1	98	23.8	1	0.2	1	0.2	19	4.6	412	#####
	現在の図書館について	満足		やや満足		やや不満		不満		無回答		計	
		人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
		211	51.2	152	36.9	20	4.9	4	1.0	25	6.1	412	#####

【点検・調査結果及び評価】
・職員の対応及び利用者サービスについて「満足」「やや満足」を含め、それぞれが88%を超えており、指定管理者制度への移行による市民サービスの低下は特段認められないと判断する。

（２）利用者評価結果概要

評価項目	満足度(%)	解説	業務改善に向けた分析
開館日・開館時間	95.4	７割強の利用者が「利用しやすい」２割が「どちらかと言えば利用しやすい」との回答を得、計９５％が現在の開館時間、休館日で利用しやすいとの回答を得ている。	左記のような回答結果を得てはいるが、土曜・日曜の開館時間についての個別意見があることから、時間延長につき、検討を要するものと思われる。

施設・ｻｰﾋﾞｽ内容	85.7	貸出冊数及び貸出期間につき、現行制度についての問いに対し、９割を超える利用者が現行「１０冊」で良いとの回答及び貸出期間についても、８割弱の利用者が「２週間」で良いとの回答を得ている。	左記の回答結果から、貸出冊数については、当面これを継続することとし、貸出期間については、「もっと長く」という意見も２割あることが判明している。しかしながら、ベストセラーなど人気図書に対しては、多数の予約が入り、長期間待たせることが予想される為、現行制度を維持することとしている。
施設の表示・案内状況	84.22	施設内表示及び案内についての問いに対して、８割以上の利用者の満足度を得ていることが伺われる。	４月以降、随時改善策を講じながら対応しているが、未知数も含まれることからも、利用者の視点にたった整備を行うよう対応を考えていきたい。
職員・ｽﾀｯﾌの対応	94.9	職員の対応状況に対する問いに対し、９割を超える利用者からの満足度を得ているとの結果を得た。	今後も、利用者の視点にたち、図書館設置目的を達成できるよう職員研修の充実に努めていきたい。
施設全体の満足度	88.1	満足、やや満足を含め、約９割の利用者からの満足度を得ることができた。	従来までの直営の良さを生かしつつ、指定管理者の基本方針たる「いつでも、誰でも、ひとりでも気軽に利用できる屋根のある公園」をキャッチフレーズに、その運営に市民が積極的に参画できるよう今後も配慮されることが求められる。

（３）利用者アンケート結果に対する総括・自己評価

公立図書館では、全国的に減少傾向にある貸出冊数や、従前から活用されている登録者数、司書率、経費、利用者アンケートによる満足度などの指標以外に、指定管理者の導入効果を長期的な視点で、効果的・効率的に計ることが可能な指標を何に求めるかが、今後の検討課題と思われる。

7 サービスの安定性評価

１　事業収支

(1)収入　(単位:円)

区　分	事業計画	実績	比較年度(H15,16,17平均)	対計画比(%)	対比較年度節減額	備考
指定管理委託料	51,140,000	51,140,000	―	100.0%	―	
使用実費徴収金/コピー代	40,000	130,930	41,455	327.3%	△ 89,475	
使用実費徴収金/講座参加費	0	0	0	0.0%	0	
使用実費徴収金/公衆電話使用料	10,000	15,260	10,850	152.6%	△ 4,410	
使用実費徴収金/その他	0	10,727	―	0.0%	―	
雇用保険本人負担分戻入	0	167,152	―	0.0%	―	
修繕料精算	0	0	―	0.0%	―	
合計(A)	51,190,000	51,464,069	52,305	100.5%	△ 93,885	

〈業務改善に向けた分析〉

(2)支出　(単位:円)

区　分	事業計画	実績	比較年度(H15,16,17平	対計画比(%)	対比較年度節減額	備考
報酬	50,000	49,580	41,600	99.2%	7,980	
賃金・社会保険料・児童手当拠出金・労働保険料	33,246,000	32,049,991	43,302,295	96.4%	△ 11,252,304	
館内利用者損害賠償保険料	20,000	48,100	-	240.5%	-	
自賠責保険料	16,000	15,550	15,550	97.2%	0	
旅費	80,000	58,360	19,823	73.0%	38,537	
消耗品費	545,000	360,087	964,190	66.1%	△ 604,103	
寄付金	0	11,000	-	0.0%	-	
燃料費	70,000	20,773	44,865	29.7%	△ 24,092	
食糧費	6,000	1,785	4,259	29.8%	△ 2,474	
電話料	195,000	208,184	197,784	106.8%	10,400	
郵便料	50,000	81,350	101,333	162.7%	△ 19,983	
手数料	108,000	168,932	12,203	156.4%	156,729	
使用料	51,000	72,080	67,997	141.3%	4,083	
カラーコピー借上料	335,000	304,255	457,176	90.8%	△ 152,921	
館内音楽用CD借上料	114,000	113,400	113,400	99.5%	0	
デジタル電話機借上料	19,000	18,900	18,900	99.5%	0	
負担金	40,000	33,400	29,933	83.5%	3,467	
自動車重量税	9,000	8,800	8,800	97.8%	0	
印紙税	70,000	123,400	0	176.3%	123,400	
法人市民税	130,000	0	0	0.0%	0	
備品	150,000	23,800	61,896	15.9%	△ 38,096	
一般管理費：小計	35,304,000	33,771,727	45,462,004	95.7%	△ 11,749,377	
電気料	3,500,000	3,328,957	3,448,135	95.1%	△ 119,178	
ガス料金	2,200,000	2,015,197	2,385,846	91.6%	△ 370,649	
水道料	400,000	325,515	348,657	81.4%	△ 23,142	
下水道使用料	200,000	166,446	158,900	83.2%	7,546	
清掃業務委託料（日常）	830,000	810,044	1,211,648	97.6%	△ 401,604	
清掃業務委託料（定期）	2,707,000	2,696,820	2,782,500	99.6%	△ 85,680	
消防設備保守点検委託料	89,000	88,200	91,350	99.1%	△ 3,150	
エレベーター保守点検委託料	338,000	337,044	337,044	99.7%	0	
自動ドア保守点検委託料	48,000	46,725	47,250	97.3%	△ 525	
施設警備業務委託料	341,000	340,200	378,000	99.8%	△ 37,800	
空調設備保守点検委託料	304,000	302,925	500,850	99.6%	△ 197,925	
自家用電気工作物保安管理委託料	135,000	134,392	134,392	99.5%	0	
樹木管理業務委託料	66,000	17,620	65,100	26.7%	△ 47,480	
消雪設備保守点検業務委託料	76,000	74,084	75,709	97.5%	△ 1,625	
施設管理費：小計	11,234,000	10,684,169	11,965,380	95.1%	△ 1,281,211	
修繕料	650,000	661,819	865,378	101.8%	△ 203,559	
修繕費：小計	650,000	661,819	865,378	101.8%	△ 203,559	
書誌情報作成業務委託料	378,000	353,094	339,668	93.4%	13,426	
図書発注管理マーク使用料	250,000	127,050	262,500	50.8%	△ 135,450	
全国出版情報使用料	285,000	149,622	299,244	52.5%	△ 149,622	
TooL-i使用料	0	251,160	―	0.0%	-	
図書関係費：小計	913,000	880,926	901,412	96.5%	△ 271,646	

パソコン借上料	110,000	109,620	123,620	99.7%	△ 14,000	
図書館ｼｽﾃﾑ保守委託料	1,277,000	1,020,600	1,276,380	79.9%	△ 255,780	
ｺﾝﾋﾟｭｰﾀｼｽﾃﾑ回線料	152,000	151,200	151,200	99.5%	0	
システム関係費：小計	1,539,000	1,281,420	1,551,200	83.3%	△ 269,780	
事業費	1,550,000	4,184,003	1,117,375	269.9%	3,066,628	
事業費：小計	1,550,000	4,184,003	1,117,375	269.9%	3,066,628	
合計（B）	51,190,000	51,464,064	61,862,750	100.5%	△ 10,708,946	

〈業務改善に向けた分析〉
・直営時の各種事業を継続し、且つ新規事業を実施する等、経費の削減に最大限努めた結果が伺われる。

2　経営分析指標

（単位：円・%）

区　分	事業計画	実績	比較年度（H15,16,17平	対計画比（%）		備考
事業収支（収入（A)－支出（B））	0	5	-	0.0%		
利用料金比率（利用料金収入/収入(A)）	-	-	-	-		
人件費比率（人件費/支出（B））	64.9%	62.3%	70.0%	95.9%		
外部委託費比率（外部委託費合計/支出	25.2%	23.4%	22.0%	93.1%		
利用者あたり管理コスト（支出（B）/来館者数）	-	326	-	-		
利用者あたり自治体負担コスト	-	324	-	-		

〈業務改善に向けた分析〉
・指定管理の狙い、経費の削減（利用者あたりのコスト）の成果は、著しく現れると共に市民への満足度も上がった。

8 事故、苦情等

(1)事故･故障警報等の内容と対応一覧

日付	場所	対象者	内容	対応

(2)苦情等の内容と対応一覧

日付	場所	対象者	内容	対応
4月	電子メール（記名）		閲覧室内に設置した掲示板（市展用パネル）が消火栓を隠すように置かれていたことに対する注意	当館の不注意であった旨を回答し、消火栓がすぐ使えるように早急に掲示板の位置を修正し、これに対処した。
4月	利用者ポスト（無記名）		食事ができる場所が欲しい旨の要望	ロビーに椅子・机を設置し、閲覧者の支障ない範囲で、これに対応した。
5月	利用者ポスト（無記名）		住宅地図を閲覧するのに、氏名と電話番号を記入させるのは何故かとの問	以前は閲覧室に配架して自由に閲覧できるようにしていたが、H16年度に見附市と新潟市の地図が盗難にあったため、それ以降は事務室内に置き、閲覧申請として、氏名・電話番号を記入してもらっている旨を回答し了承を得た。
6月	利用者ポスト（無記名）		図書館以外の本･雑誌のコピーをして欲しい旨の要望	図書館内でのコピーは、図書館法により所蔵の図書･資料に限られている旨を回答し了承を得た。
7月	利用者ポスト（無記名）		館内で子どもが騒がしくしている。親のモラルの問題ではあるが、職員から注意して欲しい旨の要望。	職員に周知徹底することとした。
8月	郵便はがき（無記名）		図書館の外回りの雑草が目に付く旨の注意	職員等で草取りを実施し対応した。
8月	利用者ポスト（無記名）		図書検索用のパソコンで表示する位置図がわかりにくい旨の苦情。	10月のシステム更新時に修正し、改善した。
9月	利用者ポスト（無記名）		静かな読書環境の中で、電卓をたたく音やＰＣのキーボードをたたく音が気になって集中できない旨の苦情	電卓及びパソコンの利用者の席を一番後ろにするとともに、利用受付時に電卓･パソコンを使用するかを事前確認するよう職員に周知徹底を図った。

見附市図書館事業計画書

平成１９年　３月１５日

１．基本方針

　いつでも、誰でも、一人でも気軽に利用できる「屋根のある公園」をキャッチフレーズに、その運営に市民が積極的に参画できるよう配慮していく。
①専門的な知識を有する司書が常にあたたかく出迎え、利用者とのコミュニケーションを図りながらそのニーズをキャッチし、「図書館に関する自由の宣言」を尊重しながら資料を整え提供する。
②図書館の大切な役割であるレファレンス・サービスを充実するとともに、その利用を市民に積極的にＰＲし、単に本を貸し出すだけの施設ではなく、まちづくりや地域課題の解決など、市民の役に立つ図書館づくりを推進する。
③図書館利用者、市内のまちづくり活動団体、ボランティア活動団体、サークル活動団体等で構成する「経営委員会」を設置し、日々の図書館活動やイベントの企画運営に積極的に参画してもらい、市民との協働による図書館運営を目指す。
④次代を担う心豊かな子ども達を育むために、良質の児童図書を揃え学校図書支援の拠点として、資料収集に努めていく。
⑤地域情報の調査・収集には特に力を入れ、情報収集の拠点としての機能を果たすとともに、情報の発信に努めていく。

２．施設設置目的の理解として

①地域情報の収集と発信
・刈谷田川資料の収集（新規）・地域情報マップの作成（新規）・見附の方言の収集と記録化
②親子の関係を育む事業
・絵本の扉（マタニティブックスタート）（拡張）・乳幼児を対象とする読み聞かせ事業（新規）
③現代的ニーズの反映
・音楽ＣＤの貸出（新規）・インターネット活用講座の開設（新規）

３．利用者ニーズの把握とサービスへの反映

①利用者懇談会の開催（新規）②利用者ポストの設置（新規）③リクエストサービスの活用（継続）④統計資料の活用（継続）⑤市内保育園園長会議・学校図書館部会への参加（拡張）

４．利用促進

①開館日数と開館時間の延長（拡張）②有料データベースの導入（新規）③図書館の集いの開催（新規）④タイムリーなテーマ図書の展示（新規）⑤図書館広報紙「万華鏡」の発行（継続）⑥広報「新しく入った本」の発行（継続）⑦館内展示「市民ギャラリー」の実施（継続）⑧雑誌リサイクル事業（継続）⑨著者を囲む会の実施（継続）⑩映画鑑賞会の開催（継続）

５．専門性の確保

①司書による人的サービス（拡張）②レファレンス窓口の設置（新規）③レファレンス資料のＤＢ化（新規）④レファレンス回答事例集の作成（新規）

６．地域の特性の理解

①矢澤宰を中心とした「詩の散歩」の開催（新規）②見附関連新聞記事のＤＢ化（新規）③読み聞かせボランティア養成講座の開催（拡張）④施設ボランティア養成講座の開催（新規）⑤行政資料の積極的な収集・整理・保存（拡張）

７．個人情報保護や情報公開の取り扱い

　個人情報保護については、実務に即したマニュアルを作成するとともに、守秘義務について職員に周知し、情報が漏洩することのないよう見附市個人情報保護条例に基づき適正に管理する。また、文書についても、見附市文書管理規程を準用し、適正に管理するとともに、情報の公開請求に対応できるよう処理する。

８．緊急時の対応についての方策

　緊急時には、人命を最優先にした処置及び連絡のマニュアルを作成するとともに、消防計画の作成及び年２回の避難訓練を実施し利用者の安全を確保することに努める。

９．利用者の要望や苦情への

　図書館への苦情については、苦情対応マニュアルを作成のうえ、トラブルの拡大を防止するとともに、常時、館長及び事務長が対応可能なように連絡体制を整え、大事に至らぬよう処理することとしている。

平成１９年度　指定管理者モニタリングレポート

施　設　名	見附市図書館	
所　在　地	見附市学校町１－３－４３	
指定管理者	名　　称	見附地域情報研究会
	代表者	塩原知子
	住　　所	見附市学校町１－１３－２１
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確定にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒヤリング等により把握した。 その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載した。	
担当部課（問合せ先）	見附市教育委員会教育総務課　総務企画係（長谷川　仁） 電話（0258)62-1700　内線 410	

■モニタリングの総合コメント

図書館施設の管理運営業務の確認については、月例報告書、実地調査のヒアリング、施設利用者アンケート結果等からこれを把握した。
施設所管課による現地調査（ヒアリング及び書類審査）の結果、協定書及び事業計画に基づく図書館業務は概ね適正かつ円滑に実施されていることが確認されており、図書館サービスの充実に努め、目標や当初計画を上回る成果があったものと認められる。

■今後の事業改善に向けた考え方

公の施設たる図書館の設置目的達成状況を検証するにあたり、これまでは貸出者数や貸出冊数などが主要な成果指標とされてきた。しかしながら、図書館には「本を貸す」ことを通じて、『その教養、調査研究、レクリエーション等に資する』という目的もあり、今後は、貸出者数や貸出冊数などの指標だけでなく、他の「アウトカム」指標も含め、指定管理者の選定・評価を行う必要があると思われる。今後も指定管理者の運営意欲（インセンティブ）を更に高め、市民への良質なサービスが提供できるよう所管課としての支援策を検討していきたいと考える。

平成１９年度　業務の履行状況に関するチェックシート

施設：見附市図書館

分類	対象	項　目	方法	適否	備考
総則	開館時間	開館予定日数、開館時間は守られているか	市担当者確認	適	
	業務従事者の要件等	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また、変更した場合連絡先を市に届出されているか書類確認	書類確認	適	
	法令の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	書類確認	適	
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	書類確認	適	
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	書類確認	適	
		収支予算書・決算書は提出されたか	書類確認	適	
	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	市担当者確認	適	
	各種管理記録等の整備保管	各種業務計画書が整備、保管されているか	書類確認		
		業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか	書類確認	適	
		整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか（事業期間終了時まで）	書類確認	適	
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	書類確認	適	
	非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管されているか	書類確認	適	
		緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	市担当者確認	－	
		事故等の報告書が提出されたか	書類確認	－	
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	市担当者確認	適	サブシート１
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認	適	サブシート１
設備保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	書類確認	適	サブシート１
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	市担当者確認	適	サブシート１
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認	適	サブシート１
備品・什器等保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	書類確認	適	サブシート１
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	市担当者確認	適	サブシート１
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	市担当者確認	－	サブシート１
清掃業務	清掃	清掃は確実に行われているか	市担当者確認	適	サブシート２
警備業務	業務等	業務が計画書に基づいて実施されているか	市担当者確認	適	サブシート２
		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	書類確認	適	サブシート２
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	市担当者確認	適	サブシート２
	防災	マニュアルは作成されているか	書類確認	適	サブシート２
植物育成管理業務	樹木管理	選定時期等は適切か	市担当者確認	－	サブシート２
	花壇管理	四季の植栽は適切か	市担当者確認	－	サブシート２
施設利用案内	行事開催案内	パンフレット類は整備されているか	市担当者確認	適	サブシート２
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	市担当者確認	適	サブシート２
管理システム受付業務	機器管理	研修を実施しているか	市担当者確認	－	サブシート２
	システム管理	更新・変更は常になされているか	市担当者確認	適	サブシート２
		トラブルに対応したか	市担当者確認	適	サブシート２
個人情報	個人情報の保護	個人情報は適切に取扱われているか	市担当者確認	適	サブシート３

総合コメント

　図書館は、図書、記録その他必要な資料を収集・整理し、保存することにより、一般公衆の利用に供し、教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする施設である。当該施設の管理運営を指定管理者に移行することにより、従来までの直営であった利点をいかしつつ、多様化する市民ニーズに、より効果的・効率的に対応し、民間の能力を活用することにより、経費の削減に加え、施設の維持管理や設備の故障等に対しても、報告を怠らず迅速に対応していることから、総合的に見て適正であると判断する。

　また、自主事業についても計画どおりにこれを実施し、市民・団体間相互の交流の場としての活用についても、その目的を達成することができたものと思われる。

資料8
基本シート2

平成19年度　自主事業の実施状況　チェックシート

施設：見附市図書館

項目	実施計画	実施内容	事業実施状況	適否等検証
	乳幼児読み聞かせ	乳幼児が絵本の楽しさを体験する機会を提供するとともに、保護者の絵本への関心・興味を高め、図書館の利用促進を図る。	○新町子育て支援センター15人 ○新町子育て支援センター42人	適
	ブックスタート	子育て支援の一環として、親のやさしい、やわらかな声で絵本を読んであげることが、あたたかい、ゆったりとした親子関係を築く大切な時間であることを周知する。	◎4ヶ月検診会場　621人	適
	こどものえほん１００（乳幼児向け）	本の選定のひとつの指標として市民から活用してもらい、読書の普及啓発を推進する。	３回の選定委員会を開催のうえ「見附の子どもの本～乳幼児向け絵本リスト100」発行	適
	おはなしのじかん	子どもたちに絵本の楽しさや大勢で一緒に聞く楽しさを体験してもらう。	計４９回　延べ６２０人	適
	保育園読み聞かせ	絵本の楽しさや大勢で一緒に聞く楽しさを体験してもらう。	市内各保育園で延べ2,044人参加	適
	おはなし会	子どもや大人が、物語を耳で聞く楽しさを体験する場とするとともに、大勢でいっしょに聞く楽しさも体験してもらう。	４回　延べ１１６人の参加。	適
	ブックトーク	小学校児童に対し本の読み聞かせや図書の紹介を行い、本に対する興味を促すとともに読書の楽しさを知ってもらう機会とする。	市内４小学校で１３回実施し、1,188人の参加を得た。	適
	レッツゴー図書館	市のマイクロバスを利用して、第二小学校・上北谷小学校・田井小学校の児童を図書館に招待する。	第二小学校・上北谷小学校・田井小学校　30人	
	図書館の集い	小学校新一年生を対象に、図書館の利用の仕方の説明や施設を案内する。	16人の参加	適
	手作りランド	図書を利用した教室を開催し、子どもたちに手作りの楽しさを知ってもらうとともに、絵本・物語以外の分野の図書にも興味を持ってもらう機会とする。	３回９９人の参加	適
	子ども映写会	映写会への参加をきっかけに、図書館に親しんでもらう。	６回　172人参加	適
	さくらＭＡＰの作成	市内の桜の開花状況を市民から情報提供してもらい、隠れた桜の名所・名木など、市内の桜ＭＡＰを作成する。	寄せられた情報　33件 寄せられた写真　71枚	適
	書庫開放	普段、市民が利用できない書庫を開放し、古い図書を自由に閲覧・貸し出しする。	利用者75人	適
	雑誌リサイクル	保存期間の過ぎた雑誌を希望する市民に無料で配布する。	146人来場　626冊をリサイクル	適
	映画鑑賞会	映画館のない見附市民に映画を鑑賞する機会を設ける。	上映回数１２回に880人が参加	適
	インターネット入門講座	インターネットが調べ物に役に立つことを知ってもらう。	７回で延べ７５人が参加	適
	読み聞かせボランティア養成講座	読み聞かせに関する知識と技術を身につけた、地域の読み聞かせボランティアを養成する。	４回　延べ４６人の参加を得て自主グループが誕生。	適
	拓本展	文学碑などを通して郷土文化への理解と関心を深める。	２回　延べ１６３人が参加	適
	市民ぎゃらりー	制作作品発表の場所を提供する。	延べ45点の作品を掲示。	適
	利用者ポストの設置	利用者の意見を聞くポストを設置し、利用者の意見を広く求め、参考・改善点など積極的に運営に取り入れる。	閉館時間の延長、施設設備、利用者マナー等について・・・改善及び対処した件	適
	経営委員会	図書館の運営や事業について直接市民の声を聞き反映させる。	年４回出席者３１人により実施	適
	図書館だより発行	図書に関する情報提供	年３回発行	適

総合コメント

実施予定の事業及び講座については、当初の計画どおり実施され、参加者数も前年度に比べ増となっている。また、事業の推進にあたっては、各種ボランティアの支援により、これを実施しているものが多数あり、今後のボランティア育成も視野に入れ事業の充実が図られているものと判断する。

平成１９年度　設備･備品の維持管理状況に関するチェックシート

施設：見附市図書館

分類	対象	項　　目	方法	適否	備考
総則	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	市担当者確認	適	
	記　録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか	書類確認	適	
建築物保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	市担当者確認	適	
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	適	
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認	適	
	修　理	修繕工事は適切であったか	市担当者確認	適	
設備保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	市担当者確認	適	
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認		
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認	適	
	修　理	修理修繕工事は適切であったか	市担当者確認	適	
備品・什器等保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	市担当者確認	適	
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	適	
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認	適	
	修　理	修理修繕工事は適切であったか	市担当者確認	適	
外構施設保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	市担当者確認	－	
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	－	
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認	－	
	修　理	修理修繕工事は適切であったか	市担当者確認	－	

総合コメント

　図書館設備、機器等の耐用年数を考慮した保全、修繕計画や、建物の補修計画を視野に入れ、今後は検討する時期を迎えてくるものと思われる。維持管理コストの削減に継続して努めているが、引き続き現行の長期継続契約を考慮しながら更なる設備維持改善につき検討を要するものと思われる。

平成19年度　サービスの質に関するチェックシート

施設:見附市図書館

分類	対象	項　目	適否	備考
運営業務	使用許可、利用料金の徴収	スムーズに予約できたか	適	利用者のリクエストにスムーズに対応がなされている
		許可証は速やかに発行されたか	適	
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	適	年間行事予定にそって、計画的に実施されている
		ホームページは見易いか	適	適宜指導し速やかに改善されている
	受付・対応業務	担当者の接客態度は良かったか	適	利用者アンケートにより高い満足度を得ている
		使用者に対する指導は適切であったか	適	
		業務従業者は名札を着用しているか	適	児童生徒に配慮し「ひらがな」標記としている
	運営業務	運営業務講座やイベントは満足できる内容であったか	適	
維持管理業務	施設・設備の保守管理業務	施設が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	適	常時、館内の点検を行っている
		設備が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	適	常時、館内の点検を行っている
	清掃業務	トイレットペーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	適	
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか	適	開館時間前に敷地内点検を常時実施されている
	警備業務	避難経路には障害物がないか	適	災害発生時の避難マニュアルにより確認がなされている
	外構・植栽管理業務	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	適	
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	適	
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか	適	
		草刈りや除草はされているか	適	利用者からの指摘を機に順次対応している
	環境衛生管理業務	快適に利用できる環境となっていたか	適	館内玄関にベンチを設置する等、来館者への快適性に配慮している
	廃棄物処理業	務廃棄物は適切に分別が行われていたか	適	
	備品管理業務	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	適	

総合コメント

図書館利用者へ奉仕というサービスの観点から、指定管理職員一人一人の資質の更なる向上に期待したい。 図書館経営は、まずもって充実した資料数に基づき質的に整備された図書館であってこそ、利用者にとって魅力あり必然的に利用率もアップするものと考える。このことから、一般会計予算で対応する図書資料の更なる充実に向けて所管課としても努力したいと考える。

資料8
サブシート3

平成１９年度　個人情報保護規定等遵守状況に関するチェックシート

施設：見附市図書館

項目	基準	適否	備考
受託者の義務	個人情報が適正に取り扱われるよう、従事者を指揮監督しているか	適	見附市個人情報保護条例を順守する旨を指導し、適切な対応が図られている
秘密の保持	個人情報をみだりに他人に知らせたり、不当な目的に使用したりしていないか	適	
適正な管理	個人情報の漏えい、滅失、改ざんの防止等、適正な管理のために必要な措置を講じているか	適	
収集の制限	個人情報の収集は、必要な範囲内で、適法かつ公正な手段によって行われたか	適	
再委託の禁止	市の承諾なしに、業務を第三者に委託、請け負わせていないか	適	
複写、複製の禁止	市から提供された個人情報が記録された資料等を複写、複製していないか	－	
資料等の返還	市から提供された個人情報が記録された資料等を、業務の終了後速やかに市に返還、引き渡し、又は廃棄、消去したか	－	
研修・教育の実施	業務における個人情報の適正な取扱いに資するための研修・教育を行ったか	適	
罰則等の周知	罰則適用について、従事者に周知しているか	適	
苦情の処理	苦情に対して、適切かつ迅速に処理したか	適	
事故発生時における報告	事故が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったとき、速やかに市に報告したか	適	

総合コメント

　個人情報保護については、見附市個人情報保護条例及び同規則を順守のうえ、職員向けマニュアルを作成しており、それに基づく日常の取り組みは聞き取りで確認できた。しかしながら、職員向け研修での記録が残されていない例があり、改善指導を行った。

資料8
基本シート3

平成１９年度　苦情･事件･事故対応に関するチェックシート

施設：見附市図書館

№	発生日	場所	対象者	主な内容、原因等	対応措置
1	4月	電子メール（記名）		閲覧室内に設置した掲示板（市展用パネル）が消火栓を隠すように置かれていたことに対する注意	当館の不注意であった旨を回答し、消火栓がすぐ使えるように早急に掲示板の位置を修正し、これに対処した。
2	4月	利用者ポスト（無記名）		食事ができる場所が欲しい旨の要望	ロビーに椅子・机を設置し、閲覧者の支障ない範囲で、これに対応した。
3	5月	利用者ポスト（記名）		住宅地図を閲覧するのに、氏名と電話番号を記入させるのは何故かとの問	以前は閲覧室に配架して自由に閲覧できるようにしていたが、H16年度に見附市と新潟市の地図が盗難にあったため、それ以降は事務室内に置き、閲覧申請として、氏名・電話番号を記入してもらっている旨を回答し了承を得た。
4	6月	利用者ポスト（記名）		図書館以外の本・雑誌のコピーをして欲しい旨の要望。	図書館内でのコピーは、図書館法により所蔵の図書・資料に限られている旨を回答し了承を得た。
5	7月	利用者ポスト（無記名）		館内で子どもが騒がしくしている。親のモラルの問題ではあるが、職員から注意して欲しい旨の要望。	職員に周知徹底することとした。
6	7月	郵便はがき（無記名）		図書館の外回りの雑草が目に付く旨の注意	職員等で草取りを実施し対応した。
7	8月	利用者ポスト（無記名）		図書検索用のパソコンで表示する位置図がわかりにくい旨の苦情。	１０月のシステム更新時に修正し、改善した。
8	9月	利用者ポスト（無記名）		静かな読書環境の中で、電卓をたたく音やＰＣのキーボードをたたく音が気になって集中できない旨の苦情	電卓及びパソコンの利用者の席を一番後ろにするとともに、利用受付時に電卓・パソコンを使用するかを事前確認するよう職員に周知徹底を図った。

総合コメント

苦情・事件・事故の発生については、所管課への報告を怠らず、常に情報の共有を図ることとしている。上記以外の苦情として把握しているものは特になく、このことは窓口での適切な説明、対応の賜物と判断する。また、アンケート結果とあわせ、利用者のニーズに沿った管理運営が行われたものと評価できる。